

- **Responsabile del servizio è il Responsabile Dipartimento Anziani (Dr. Andrea Visigalli)**
- **Responsabile Organizzativo (A.S. Claudia Caminati)**
- **Responsabile Amministrativo (Dr.ssa Marilena Facchi)**

Il servizio può essere contattato per informazioni, richieste di chiarimento, attraverso

mail: sportello.unico@fondazionesospiro.it

tel. 0372 620266

dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 12.00
dalle ore 13.00 alle ore 15.30

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi. Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche. Tuttavia esistono condizioni nelle quali l'anziano è una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nel rispetto dei diritti della persona. La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua partecipazione alla vita sociale, civile e culturale della comunità. Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitarie-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati); agenzie di informazione e, più in generale mass-media; famiglie e formazioni sociali; con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno dell'attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali Statuti, Regolamenti o Carte dei Servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi. Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

il principio di "egualianza sostanziale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si afferma compito della Repubblica, rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando, di fatto, la libertà e l'egualianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile ad una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita; il principio di "solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiede l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti alla persona; il principio "del diritto alla salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compiti della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona anziana al centro di diritti e di doveri

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

La tutela dei diritti riconosciuti

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate responsabilità di molti soggetti.

Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor

portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP).

Essi costituiscono un punto di riferimento immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela.

È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, sociosanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

Si riporta di seguito la Carta dei Diritti della Persona Anziana (**Allegato D della D.G.R. n. 7/7435 del 14/12/2001**) che, in quanto fatta propria dalla Residenza Sanitaria Assistenziale di Fondazione Sospiro, costituisce parte integrante e sostanziale della Carta dei Servizi della struttura.

LA PERSONA HA IL DIRITTO

- di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà
- di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti
- di conservare le proprie modalità di condotta, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza
- di conservare la libertà
- di scegliere dove vivere
- di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce
- il recupero della funzione lesa
- di vivere con chi desidera
- di avere una vita di relazione
- di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività
- di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale
- di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità ed il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia od autosufficienza.

LE SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE

- di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica
- di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione
- di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "dirigerle" senza per questo venire a meno dell'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità
- di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettevano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato
- di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione
- di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i famigliari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
- di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di integrare liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
- di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
- di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
- di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.



FONDAZIONE SOSPIRO ETS

Piazza Libertà, 2 - 26048 Sospiro (CR) - Tel: 0372/6201 - Fax: 0372/620298
C.F. 80004030195 - P.I. 00385470190 Web: www.fondazionesospiro.it - Mail: fondazione@fondazionesospiro.it

Domanda di accesso alla misura

RSA APERTA

All'Ente Gestore della RSA, Fondazione Istituto Ospedaliero di Sospiro Onlus, Piazza Libertà, 2 - 26048 Sospiro (CR)

DATI RIFERITI ALLA PERSONA PER LA QUALE SI RICHIEDONO GLI INTERVENTI DELLA MISURA

Il/la Signor/a _____
Data di nascita _____, età _____, luogo nascita _____ prov. (____)
Residente a _____ prov (____), CAP _____
Via _____, n° _____, n° telefono _____
E-mail _____
Codice Fiscale _____, tessera sanitaria, _____

Compilare il quadro sottostante solo quando il domicilio non corrisponde con la residenza

Comune di domicilio _____ prov (____), CAP _____
Via _____, n° _____

DATI RIFERITI ALLA PERSONA CHE FIRMA LA DOMANDA

(compilare solo se è persona diversa dal richiedente la misura)

Cognome _____, Nome _____
Residente a _____ prov (____), CAP _____
Via _____, n° _____, n° telefono _____
E-mail _____

CHIEDE

l'accesso alla valutazione prevista per la fruizione degli interventi previsti dalla misura RSA APERTA



DICHIARA

Consapevole delle sanzioni penali richiamate dall'art. 76 del DPR n° 445/2000 in caso di dichiarazioni mendaci e di formazione o uso di atti falsi

- 1 di non beneficiare/che la persona per la quale vengono richiesti gli interventi non beneficia di misure (compresa la presente) e/o interventi regionali incompatibili ovvero di rinunciarsi al momento della attivazione della misura RSA aperta
- 2 di non fruire/che la persona per la quale vengono richiesti gli interventi non fruisce di altri servizi/unità d'offerta semiresidenziali della rete socio-sanitaria
- 3 di non avere in corso altre richieste per la misura RSA aperta

ALLEGA

Certificazione diagnostica di demenza/malattia di Alzheimer (solo per le persone affette da demenza)

Copia del verbale di invalidità civile (per persone non autosufficienti)

Copia di documento di identità in corso di validità dell'interessato all'erogazione della misura

Copia del documento di identità in corso di validità di colui che firma la domanda (se diverso dall'interessato)

Copia di eventuale documentazione sanitaria e socio-sanitaria attestante le condizioni clinico-funzionali

Compilare la parte sottostante se persona diversa da quella per cui si chiede la misura

- Di essere coniuge o convivente o figlio o, in mancanza di questi, altro parente in linea diretta o collaterale (indicare relazione di parentela _____)
- Di essere altro caregiver (indicare il tipo, amico, conoscente, ecc.... _____)
- Di essere amministratore di sostegno del beneficiario (allegare provvedimento di nomina)
- Di essere tutore del beneficiario (allegare provvedimento di nomina)
- Di essere curatore del beneficiario (allegare provvedimento di nomina)

Luogo e data, _____

Firma

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO RSA APERTA

Gentile utente, La preghiamo di compilare il seguente questionario in modo da poter valutare eventuali disservizi, al fine di minimizzare la possibilità che questi si ripetano. La Sua preziosa opinione potrà aiutarci a migliorare il servizio erogato.

La preghiamo, pertanto, di esprimere il Suo parere segnando con una "X" la risposta che ritiene più opportuna.

Potrà restituire il questionario in busta chiusa all'Ufficio Sportello Unico, oppure lo potrà lasciare all'operatore al termine del servizio. Le ricordiamo che il questionario è in forma anonima (a Sua libera scelta potrà firmarlo) e che le risposte ottenute saranno trattate nel rispetto della privacy (D.Lgs. 196/2003).

ORGANIZZAZIONE					
	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Accettabile	Non soddisfatto	Non so
Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute dal personale degli Uffici della Fondazione	☐	☐	☐	☐	☐
Tempestività delle risposte	☐	☐	☐	☐	☐
Cortesia dell'operatore	☐	☐	☐	☐	☐
SODDISFAZIONE DEI BISOGNI					
	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Accettabile	Non soddisfatto	Non so
Rispetto degli orari previsti	☐	☐	☐	☐	☐
Attenzione ricevuta durante l'intervento	☐	☐	☐	☐	☐
Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	☐	☐	☐	☐	☐
RELAZIONI CON IL PERSONALE <i>E' soddisfatto del rapporto instaurato con il personale?</i>					
	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Accettabile	Non soddisfatto	Non so
Disponibilità, cortesia, umanità	☐	☐	☐	☐	☐
Capacità di ascolto e chiarezza nel fornire informazioni	☐	☐	☐	☐	☐
Rispetto dell'intimità e della privacy	☐	☐	☐	☐	☐
L'ASSISTENZA <i>E' soddisfatto della qualità delle prestazioni da parte dei seguenti operatori?</i>					
	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Accettabile	Non soddisfatto	Non so
Medico	☐	☐	☐	☐	☐
Infermiere Professionale	☐	☐	☐	☐	☐
ASA/OSS	☐	☐	☐	☐	☐
Psicologo	☐	☐	☐	☐	☐
Logopedista	☐	☐	☐	☐	☐
Fisioterapisti	☐	☐	☐	☐	☐
Educatore Professionale	☐	☐	☐	☐	☐
UTILITA' DEL SERVIZIO					
	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Accettabile	Non soddisfatto	Non so
Ritiene che il servizio erogato Le sia stato utile?	☐	☐	☐	☐	☐
Pensa, in caso di necessità, di chiedere nuovamente l'erogazione del servizio a Fondazione Sospiro?	☐	☐	☐	☐	☐
Consiglierebbe ad altri i nostri servizi?	☐	☐	☐	☐	☐

Ci indichi, se lo desidera, cosa potremmo fare per migliorare il servizio erogato

Grazie per la collaborazione



FONDAZIONE SOSPIRO ETS

P.zza Libertà, 2 - 26048 Sospiro (CR) - Tel: 0372/6201 - Fax: 0372/620299
C.F. 80004030195 - P.I. 00385470190 Web: www.fondazionesospiro.it - Mail: fondazione@fondazionesospiro.it

(MOD 06 01/4)

MODULO PER SEGNALAZIONE / SUGGERIMENTO O RECLAMO

☐ Segnalazione/Suggerimento

☐ Reclamo

Unità Abitativa/Operativa

Ospite/Residente (cognome e nome) _____

Familiare (nome, cognome, grado di parentela) _____

Indirizzo _____ Tel. _____

Mail _____

Nominativo dell'operatore di Fondazione (in caso di reclamo/segnalazione/Suggerimento verbali): _____

Reclamo del dipendente

Nome e cognome _____

Oggetto del reclamo/segnalazione/suggerimento

Data

Firma (del reclamante o di chi ha ricevuto il reclamo)

Consegna del modulo compilato al Responsabile Unità abitativa/operativa

Data di ricevimento

Firma del Responsabile di Funzione che riceve il reclamo